



**TUGAS AKHIR - SS 145561**

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN  
PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUMENEP**

**Disusun Oleh :**

Novi Kriswindari

NRP 1313 030 002

Dosen Pembimbing

Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

DEPARTEMEN STATISTIKA BISNIS

Fakultas Vokasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2017



**TUGAS AKHIR - SS 145561**

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN  
PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUMENEP**

**NOVI KRISWINDARI  
NRP 1313 030 002**

**Dosen Pembimbing  
Dra. Destri Susilaningrum, M.Si**

**DEPARTEMEN STATISTIKA BISNIS  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017**



**FINAL PROJECT - SS 145561**

**THE ANALYSIS OF EDUCATION SERVICE  
SATISFACTION IN “SMA NEGERI 1” SUMENEP**

**NOVI KRISWINDARI  
NRP 1313 030 002**

**Supervisor  
Dra. Destri Susilaningrum, M.Si**

**BUSINESS STATISTIC DEPARTEMENT  
Vocational Faculty  
Sepuluh Nopember Institute of Technology  
Surabaya 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN SISWA TERHADAP  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1  
SUMENEP**


**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember


Oleh :  
**NOVI KRISWINDARI**  
**NRP 1313 030 002**

**SURABAYA, JUNI 2017**

Mengetahui,  
Kepala Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi ITS,

  
**Dr. Wahyu Wibowo, S.Si., M.Si**  
**NIP. 19740328 199802 1 001**

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,

  
**Dra. Destri Susilaningrum, M.Si**  
**NIP. 19601213 198601 2 001**

## **ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI I SUMENEP**

**Nama Mahasiswa** : Novi Kriswindari  
**NRP** : 1313 030 002  
**Program** : Diploma III  
**Departemen** : Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS  
**Dosen Pembimbing** : Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

### **Abstrak**

*Pelayanan merupakan suatu kegiatan interaksi publik dimana interaksi tersebut terjadi antara seseorang dengan orang lain dalam hal memenuhi kepuasan. Penelitian ini akan mengangkat topik tentang pelayanan jasa pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sumenep yang terletak di Jalan Payudan Timur No.1 Kecamatan Pabian Kabupaten Sumenep. Sesuai dengan tanggung jawab sekolah selaku penyedia pendidikan dan memberikan pelayanan pendidikan kepada siswa maka perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di sekolah. Variabel pengukur kepuasan pelayanan dikategorikan menjadi 5 dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti fisik. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling acak sederhana sehingga diperoleh sebanyak 123 responden. Berdasarkan hasil analisis karakteristik data diketahui bahwa siswa jurusan IPA berdasarkan jenis kelamin yaitu 45% berjenis kelamin laki-laki dan 55% berjenis kelamin perempuan. Sedangkan pada jurusan IPS berdasarkan jenis kelamin yaitu 33% berjenis kelamin laki-laki dan 67% berjenis kelamin perempuan. Sedangkan pada analisis kesenjangan dan uji hipotesis menunjukkan bahwa atribut variabel atau pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu kesiapan karyawan yang bertugas di UKS dalam menangani kesehatan siswa, keramahan petugas UKS saat menangani siswa yang sakit, guru memperlakukan siswa dengan adil, guru menguasai materi pelajaran dengan baik dan memiliki fasilitas ruang kelas yang lengkap. Kemudian terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan tentang kepuasan pelayanan menurut siswa.*

**Kata Kunci** : Kesenjangan, Kepuasan, Pelayanan Publik, Uji Rata-rata data berpasangan.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **THE ANALYSIS OF EDUCATION SERVICE SATISFACTION IN “SMA NEGERI 1” SUMENEP**

**Name** : Novi Kriswindari  
**NRP** : 1313 030 002  
**Program** : Diploma III  
**Department** : Business Statistics, Faculty of Vocational  
Studies ITS  
**Advisor** : Dra. Destri Susilaningrum, M.Si

### **Abstract**

*Servicing is a public interactional activity which occurs among people in order to fulfill the satisfaction. The researcher will investigate the educational services at Senior High School 1 Sumenep located in Payudan Timur No. 1, Pabian, Sumenep. Since a school has responsibilities to facilitate and give the educational services to students, this study is highly expected to completely prove the students' satisfaction toward the educational services given by their school. A variable of the survey measurement of the service's satisfaction is categorized into 5 dimensions; those are the reliability, perception, empathy, guaranty, and physical evidence. In sample's gathering, this study used simple random sampling method which acquired 123 respondents. Based on the data analysis of characteristic, it shows that students of Science Studies consist of 45% males and 55% females. Meanwhile, the major of Social Studies consists of 33% males and 67% females. Based on Gap and paired test, it shows attribute's variable or statements that need to be prioritized to have better improvement are the staff of Student Health Center should always be ready in handling the students' health, the staff of Student Health Center should show friendly attitude to students, teachers should treat students subjectively, teachers should also have deep understanding of the materials, and students need equipping facilities in the classroom. Moreover, there is a difference between reality and expectation about satisfaction of service according to student*

**Keywords:** Gap, Satisfaction, Public Services, Average Pair Data

*Testament*

*(This page intentionally left blank)*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Hidayah dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul

### **“Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep”**

Tak lupa ucapan terima kasih kepada orang tua dan civitas akademik yang telah memberikan bantuan, arahan, dan petunjuk yang diperlukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini:

1. Dra. Destri Susilaningrum, M.Si., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Ir. Sri Pingit Wulandari, M.Si., selaku Kepala Prodi DIII Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS sekaligus dosen penguji dan dosen validator tugas akhir atas saran dan kritiknya demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Mike Prastuti, S.Si, M.Si., selaku dosen penguji atas saran dan kritiknya demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
4. Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si., selaku Kepala Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS.
5. Para dosen pengajar dan tenaga pendidikan Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
6. H. Syamsul Arifin, S.Pd, M.Si., selaku kepala Sekolah SMA Negeri 1 Sumenep.
7. Bapak, Ibu, Kakak dan semua keluarga yang telah membantu dan memberikan doa dan semangat tiada henti.
8. Teman-teman mahasiswa Departemen Statistika Bisnis ITS angkatan 2013 dan 2014 yang telah membantu dalam keberhasilan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi SMA Negeri 1 Sumenep untuk mengambil kebijakan di kemudian hari.

Surabaya, 10 Juni 2017

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Statistika Deskriptif .....	5
2.2 Analisis Kesenjangan .....	5
2.3 Uji Hipotesis Data Berpasangan.....	7
2.4 Gambaran Umum SMA Negeri 1 Sumenep.....	8
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Sumber Data .....	11
3.2 Populasi dan Sampel .....	11
3.3 Variabel Penelitian .....	13
3.4 Pengujian Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas	16
3.5 Struktur Data .....	18
3.6 Metode Analisis.....	19
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas .....	23
4.1.1 Pengujian Validitas.....	23
4.1.2 Pemeriksaan Reliabilitas .....	24
4.2 Karakteristik Data.....	24

4.2.1	Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
4.2.2	Karakteristik Data Berdasarkan Asal SMP .....	25
4.2.3	Karakteristik Data Berdasarkan Asal Kecamatan .....	26
4.3	Analisis Kesenjangan .....	26
4.3.1	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Keandalan .....	27
4.3.2	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Ketanggapan .....	30
4.3.3	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Empati.....	32
4.3.4	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Jaminan.....	33
4.3.5	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Bukti Fisik .....	37
4.3.6	Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Semua Dimensi Kepuasan .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		45
<b>LAMPIRAN.....</b>		47
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		71

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 3.1</b>	Jumlah Siswa IPA dan IPS ..... 12
<b>Tabel 3.2</b>	Pembagian Sampel yang diambil ..... 13
<b>Tabel 3.3</b>	Data Demografi Siswa ..... 13
<b>Tabel 3.4</b>	Dimensi Kepuasan Keandalan ..... 14
<b>Tabel 3.5</b>	Dimensi Kepuasan Ketanggapan ..... 14
<b>Tabel 3.6</b>	Dimensi Kepuasan Empati ..... 15
<b>Tabel 3.7</b>	Dimensi Kepuasan Jaminan ..... 15
<b>Tabel 3.8</b>	Dimensi Kepuasan Bukti Fisik..... 16
<b>Tabel 3.9</b>	Skala <i>Cronbach Alpha's</i> ..... 18
<b>Tabel 3.10</b>	Struktur Data Penelitian ..... 19
<b>Tabel 4.1</b>	Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Keandalan..... 28
<b>Tabel 4.2</b>	Uji Hipotesis Atribut Dimensi Keandalan dalam Kuadran D ..... 29
<b>Tabel 4.3</b>	Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Ketanggapan..... 31
<b>Tabel 4.4</b>	Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Empati .... 33
<b>Tabel 4.5</b>	Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Jaminan .. 35
<b>Tabel 4.6</b>	Uji Hipotesis Atribut Dimensi Jaminan dalam Kuadran D ..... 36
<b>Tabel 4.7</b>	Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Bukti Fisik..... 38
<b>Tabel 4.8</b>	Uji Hipotesis Atribut Dimensi Bukti Fisik dalam Kuadran D ..... 39

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b>	Diagram Kartesius ..... 6
<b>Gambar 3.1</b>	Diagram Alir Penelitian..... 21
<b>Gambar 4.1</b>	Gambaran Umum Responden Jurusan IPA dan IPS Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 24
<b>Gambar 4.2</b>	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Asal SMP ..... 25
<b>Gambar 4.3</b>	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Asal Kecamatan ..... 26
<b>Gambar 4.4</b>	Analisis Kuadran Dimensi keandalan..... 27
<b>Gambar 4.5</b>	Analisis Kuadran Dimensi Ketanggapan..... 30
<b>Gambar 4.6</b>	Analisis Kuadran Dimensi Empati ..... 32
<b>Gambar 4.7</b>	Analisis Kuadran Dimensi Jaminan..... 34
<b>Gambar 4.8</b>	Analisis Kuadran Dimensi Bukti Fisik ..... 37
<b>Gambar 4.9</b>	Analisis Kuadran Dimensi Kepuasan ..... 40



*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b>	Kuisioner Penelitian ..... 47
<b>Lampiran 2</b>	Data Pengamatan ..... 52
<b>Lampiran 3</b>	Hasil Pengujian Validitas ..... 53
<b>Lampiran 4</b>	Hasil Pemeriksaan Reliabilitas ..... 63
<b>Lampiran 5</b>	Data Karakteristik Responden ..... 64
<b>Lampiran 6</b>	<i>Output</i> Analisis Kuadran ..... 65
<b>Lampiran 7</b>	Output Uji Hipotesis <i>Paired T</i> Kuadran D ..... 67
<b>Lampiran 8</b>	Surat Keterangan Izin Penelitian ..... 68
<b>Lampiran 9</b>	Surat Pernyataan Kevalidan Data ..... 69
<b>Lampiran 10</b>	Dokumentasi Penelitian ..... 70

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam hal memenuhi kepuasan seseorang tersebut. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (PROPENAS) yang menyatakan perlunya menyusun suatu indeks kepuasan sebagai tolak ukur untuk melihat nilai kualitas pelayanan. Selain itu, indeks pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan faktor pendorong untuk melakukan perbaikan pelayanan. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa ada tiga jenis pelayanan, yaitu administratif, barang, dan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD (KEPMENPAN, 2002). Penelitian ini merupakan jenis pelayanan jasa pendidikan di sekolah, karena pelayanan pendidikan di sekolah terjadi interaksi langsung antara guru dan murid dalam proses belajar mengajar atau pun di dalam lingkungan sekolah dengan kegiatan-kegiatan yang di adakan oleh pihak sekolah. Sekolah merupakan tempat para siswa belajar dan menimba ilmu. Sekolah bukan hanya sekedar sebagai wadah biasa untuk berkumpulnya antara guru dan murid, melainkan sebagai wadah tempat proses pendidikan berlangsung. Sehingga dapat dikatakan sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan yang menyediakan pelayanan pendidikan untuk para siswa yang ingin dan membutuhkan pendidikan.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Johana (2011) mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMK Negeri 5 Surabaya didapatkan kesimpulan bahwa dari analisis statistika yang dilakukan terdapat beberapa atribut yang mempengaruhi kepuasan siswa SMK Negeri 5 Surabaya yaitu kecepatan guru dalam melayani keluhan yang muncul, kesigapan

UKS dalam melayani keluhan yang sakit, tersedianya fasilitas penggunaan wifi yang memadai perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa SMK Negeri 5 Surabaya sudah merasa cukup puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian di SMA Negeri 1 Sumenep yang terletak di salah satu kabupaten yang ada di Pulau Madura. Sehubungan dengan adanya peningkatan mutu pendidikan dan sesuai dengan undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan sekolah, SMA Negeri 1 Sumenep memperoleh predikat sebagai salah satu diantara sekian sekolah bertaraf internasional (RSBI) di Indonesia pada Tahun 2010. Kelayakan SMA Negeri 1 Sumenep berkembang menjadi RSBI juga dapat dilihat mengingat visi dan misi sekolah yang berorientasi pada keunggulan dan dituangkan melalui program-program yang bersifat inovatif baik jangka pendek maupun jangka panjang, guru dan kepala sekolah yang mempunyai potensi untuk dikembangkan sehingga mampu memperoleh lisensi internasional dan dilihat dari segi prestasi siswa di tingkat nasional maupun internasional Namun, adanya kebijakan baru oleh pemerintah di Tahun 2013, RSBI resmi dihapus atau dibubarkan karena dianggap bertentangan dengan UUD 1945.

Fokus penelitian ini, ingin mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Dalam hal meningkatkan mutu pelayanan pendidikan tahun 2016, SMA Negeri 1 Sumenep melakukan pemberian materi tambahan serta bimbingan khusus yang berbasis komputer untuk menunjang kesiapan siswa dalam menghadapi ujian nasional yang akan digelar dengan berbasis komputer. SMA Negeri 1 Sumenep menjadi satu-satunya SMA yang menggelar UNBK (Ujian Nasional berbasis Komputer) tingkat SMA di Pulau Madura karena telah memenuhi persyaratan sekolah untuk mengikuti UNBK. Hal ini dilandasi dari kesiapan sekolah serta fasilitas sarana prasana komputer, layanan internet, SDM serta server yang memadai. Pada penelitian ini, kepuasan yang akan dianalisis

adalah kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan pihak sekolah meliputi kinerja guru pengajar sampai dengan sarana prasana. Analisis statistika yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah analisis kesenjangan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Dengan metode tersebut diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi sekolah tersebut guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dengan mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu mendapatkan penanganan secara khusus untuk ditindaklanjuti.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimanakah karakteristik siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep ?
3. Apakah terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memecahkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan karakteristik data siswa terhadap layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep.
2. Menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep.
3. Menganalisis perbedaan antara kenyataan dan harapan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh adalah memberikan informasi mengenai kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Informasi ini dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah bahwa responden pada penelitian ini dibatasi hanya pada siswa kelas XI dan kelas XII jurusan IPA maupun IPS.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Untuk menjawab tujuan penelitian diperlukan beberapa metode yang akan digunakan yaitu metode statistika deskriptif, analisis kesenjangan dan pengujian hipotesis data berpasangan untuk mengetahui apakah benar terjadi kesenjangan. Penjabaran dari metode statistika yang akan digunakan sebagai berikut.

#### **2.1 Statistika Deskriptif**

Statistika Deskriptif adalah cara pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga dapat memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif berguna untuk memberikan informasi awal yang telah dikumpulkan dan disajikan. Statistik deskriptif dapat menggambarkan karakteristik data yaitu dalam bentuk grafik, dan lain-lain (Walpole dkk, 2007).

#### **2.2 Analisis Kesenjangan**

Kesenjangan adalah perbedaan kunci atau kesenjangan mengenai kualitas pelayanan atau penyedia layanan kepada konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) terdapat beberapa jenis gap diantaranya adalah.

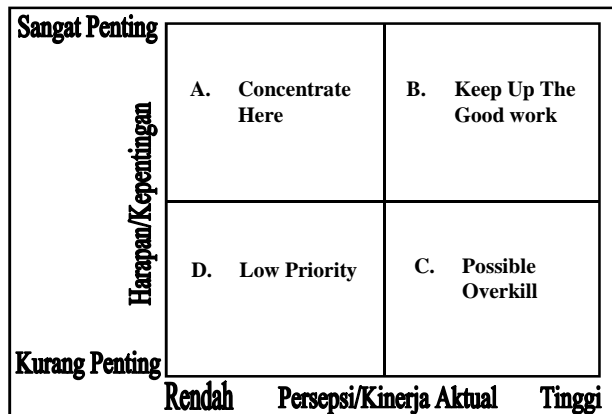
1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi visual.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Pada penelitian yang digunakan jenis gap yang kelima yaitu gap antara jasa yang dirasakan (kenyataan) dan jasa yang diharapkan (harapan). Kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dikategorikan dalam 5 dimensi kualitas yaitu.



1. *Tangibles* (Bukti fisik)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik pegawai, serta sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan)  
Yaitu, kemampuan menyajikan kinerja layanan seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)  
Yaitu, kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat
4. *Assurance* (Jaminan)  
Yaitu, mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para staff untuk membangun kepercayaan pelanggan
5. *Emphaty* (Empati)  
Yaitu, bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada konsumen.

Kemudian salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan secara pelayanan secara keseluruhan yaitu dengan memetakan setiap atribut berdasarkan skor rata-rata antara kepentingan dengan tingkat kinerja. Untuk menempatkan tiap atribut maka diperlakukan dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi menjadi empat bagian seperti pada gambar sebagai berikut.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Menurut Martilla dan James (1977) tujuan metode ini agar digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Berdasarkan Gambar 2.1 diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran yaitu sebagai berikut.

a. *Concentrate Here* (konsentrasi di sini)

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran Ani dianggap sebagai faktor yang penting dan atau diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi persepsi dan atau kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran Ani merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

b. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran Ani dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelola dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. *Low Priority* (prioritas rendah)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran Ani mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting dan atau terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

d. *Possibly Overkill* (terlalu berlebihan)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran Ani dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B.

### 2.3 Uji Hipotesis Data Berpasangan

Pengujian dua rata-rata untuk data berpasangan merupakan salah satu pengujian hipotesis yang melibatkan populasi dimana

terdapat pengamatan yang sama tetapi di uji dua kali. Uji dua rata-rata yang digunakan antara lain sebagai berikut (Walpole dkk, 2007).

Hipotesis :

$$H_0 : \mu_D \geq d_0$$

$$H_1 : \mu_D < d_0$$

Statistik uji yang akan digunakan dalam pengujian dua rata-rata data berpasangan antara lain sebagai berikut.

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{\frac{s_d}{\sqrt{n}}}; v = n - 1 \quad (2.1)$$

$$s_d = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (d_i - \bar{d})^2}{(n-1)}} \quad (2.2)$$

Dimana :

$\bar{d}$  : Rata-rata selisih antara pengamatan 1 dan pengamatan 2

$s_d$  : Standar Deviasi

$n$  : Banyak sampel

Daerah kritis yang digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisis yaitu ketika  $H_0$  ditolak, maka daerah kritis yang digunakan adalah sebagai berikut.

Daerah Kritis :  $H_0$  ditolak, jika nilai  $t < -t_r$

## 2.4 Gambaran Umum SMA Negeri 1 Sumenep

SMA Negeri 1 Sumenep merupakan sekolah menengah atas tertua di Kabupaten Sumenep yang didirikan pada tahun 1960 dan pertama kali meluluskan alumni pada tahun 1963. SMA Negeri 1 Sumenep terletak di Jl. Payudan Timur No.1 Kecamatan Pabian Kabupaten Sumenep. SMA Negeri 1 Sumenep terus berbenah diri dengan segala sarana dan prasarana yang ada untuk selalu memberikan pendidikan yang berkualitas dengan didukung

oleh tenaga pengajar yang baik, lingkungan yang bersih dan aman, dan juga perpustakaan yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan berjejanya penghargaan dan piala yang cukup banyak, yang diraih oleh siswa, guru dan sekolah itu sendiri dari tahun ke tahun sejak SMAN 1 Sumenep pada awal berdiri sampai dengan sekarang (Anonim, 2015). Pada tahun 2010 SMA Negeri 1 Sumenep mendapatkan predikat Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI). Namun pada tahun 2013 dengan adanya kebijakan baru oleh pemerintah, RSBI resmi dihapus atau dibubarkan karena dianggap bertentangan dengan UUD 1945. SMA Negeri 1 Sumenep merupakan salah satu sekolah negeri yang memiliki dua program jurusan yaitu, IPA dan IPS. Upaya dalam peningkatan mutu pendidikan, SMA Negeri 1 Sumenep membagi program jurusan keminatan tersebut masing-masing menjadi Sepuluh kelas untuk jurusan IPA dan dua kelas untuk jurusan IPS.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh hasil survey kepuasan terhadap siswa SMA Negeri 1 Sumenep yang ditampilkan di Lampiran 2. dan data sekunder berupa data siswa untuk menunjang hasil survey yang diperoleh dari SMA Negeri 1 Sumenep yang terletak di Jl. Payudan Timur No.1 Pabian Sumenep.

#### **3.2 Metode Pengambilan Sampel**

Target populasi yang dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI dan XII jurusan IPA serta IPS SMA Negeri 1 Sumenep yang berjumlah 723 siswa. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner pada Lampiran 1.. Metode pengujian kuisioner akan di uji menggunakan uji validitas untuk menunjukkan ketepatan suatu alat pengukur sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat di percaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling acak stratifikasi. Pada sampling acak stratifikasi populasi dibagi menjadi kelompok-kelompok yang disebut sebagai strata. Strata merupakan kumpulan dari stratum-stratum, anggota didalam stratum diusahakan untuk homogen sedangkan antar stratum terdapat perbedaan (Mendenhall, 1986). Pengambilan sampel stratifikasi diambil sampling acak. Metode sampling acak stratifikasi digunakan untuk menentukan kerangka sampling siswa SMA Negeri 1 Sumenep, dimana strata yang digunakan adalah jurusan. Tujuan diadakan penjurusan pada program pengajaran siswa di SMA adalah untuk mengelompokkan siswa sesuai dengan kemampuan, bakat dan minat yang dapat membantu siswa mempersiapkan studi lanjut ke perguruan tinggi. Kemudian, stratum yang digunakan adalah kelas di SMA Negeri 1 Sumenep.

Berikut ini merupakan jumlah siswa pada jurusan IPA dan IPS kelas XI dan XII di SMA Negeri 1 Sumenep.

**Tabel 3.1** Jumlah Siswa IPA dan IPS

No.	Jurusan	Jumlah Siswa
1.	IPA	586 ( $N_1$ )
2.	IPS	137 ( $N_2$ )

Dengan menggunakan rumus dari sampling acak stratifikasi sebagai berikut.

$$n = \frac{\sum_{h=1}^h \frac{N_h^2 p_h q_h}{h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^h N_h p_h q_h}$$

$$\text{Dimana untuk mendapatkan nilai } D = \left( \frac{B}{Z_{1-\alpha/2}} \right)^2 = 0,001687$$

$$\text{dan } h = \frac{N_h}{N}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel terpilih

$N$  = jumlah populasi

$N_h$  = ukuran populasi stratum ke- $h$

$p_h$  = probabilitas puas stratum ke- $h$

$q_h$  = probabilitas tidak puas stratum ke- $h$

$B$  = batas kekeliruan pendugaan

Dalam penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0,05$ ,  $p = 0,5$  dan  $q = 0,5$  serta  $B = 8,05\%$ . Sehingga didapatkan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{(586^2 \times 0,5^2 / \frac{586}{723}) + (137^2 \times 0,5^2 / \frac{137}{723})}{(723^2 \times 0,001686862) + (586 \times 0,5^2 + 137 \times 0,5^2)}$$

$$n = 122,9925 \approx 123$$

Hasil perhitungan sampel menunjukkan hasil 123 dimana hasil itu merupakan jumlah sampel yang akan digunakan dimana jumlah sampel sebanyak 123 akan dilakukan pembagian berdasarkan kelas dan jurusan. Selanjutnya, pembagian sampel diperoleh sampel sebagai berikut.

**Tabel 3.2** Pembagian Sampel yang diambil

Jurusan	Sampel Jurusan	Kelas	Sampel yang diambil
IPA	$\frac{586}{723} \times 123 = 99,62 \approx 100$	XI	$\frac{297}{586} \times 100 = 50,68 \approx 51$
		XII	$\frac{289}{586} \times 100 = 49,31 \approx 49$
IPS	$\frac{137}{723} \times 123 = 23,30 \approx 23$	XI	$\frac{70}{137} \times 23 = 11,75 \approx 12$
		XII	$\frac{67}{137} \times 23 = 11,25 \approx 11$
	Total		123

Pengambilan sampel dilakukan dengan masuk ke dalam kelas dan membagikan kuisioner kepada responden terpilih saat jam istirahat.

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel yang akan digunakan pada penelitian terdapat dua variabel yaitu variabel demografi dan variabel dimensi kepuasan. Variabel demografi yang digunakan adalah jenis kelamin, kelas, jurusan, asal SMP dan asal kecamatan. Sedangkan variabel dimensi kepuasan dibagi menjadi beberapa yaitu dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi bukti fisik. Rincian dari semua variabel yang akan digunakan sebagai berikut.

**Tabel 3.3** Data Demografi Siswa

No.	Keterangan	Kategori
1	Nama	
2	Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan
3	Kelas	1. XI 2. XII
4	Jurusan	1. IPA 2. IPS
5	Asal SMP	1. SMP Negeri 2. SMP Swasta
6	Asal Kecamatan	

Kemudian pernyataan tentang variabel kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep, dimana skala data yang digunakan adalah sebagai berikut.



1. Sangat Tidak Puas Sekali (STPS)
2. Tidak Puas Sekali (TPS)
3. Tidak Puas (TP)
4. Cukup Puas (CP)
5. Puas (P)
6. Puas Sekali (PS)
7. Sangat Puas Sekali (SPS)

Penggunaan skala kepuasan sebanyak tujuh poin, bertujuan agar memberikan kesempatan kepada responden untuk dapat memilih sesuai dengan keinginan secara spesifik. Keterangan skala yang digunakan antara lain sebagai berikut.

Skor	1	2	3	4	5	6	7
Jawaban							
	STPS						SPS

Selanjutnya, dimensi keandalan merupakan suatu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan. Dimensi keandalan meliputi kemampuan yang dimiliki oleh tenaga pendidikan di Sekolah.

**Tabel 3.4** Dimensi Kepuasan Keandalan

No.	Atribut
X <sub>1.1</sub>	Kemampuan Wakasek kesiswaan dalam berhubungan dengan siswa
X <sub>1.2</sub>	Kemampuan Kepala Sekolah dalam menentukan Kebijakan yang berlaku
X <sub>1.3</sub>	Kemampuan guru dalam mengondisikan kelas
X <sub>1.4</sub>	Keterampilan variasi dan komunikasi guru di dalam kelas

Kemudian, ketanggapan merupakan keinginan atau kesediaan para karyawan untuk membantu siswa dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

**Tabel 3.5** Dimensi Kepuasan Ketanggapan

No.	Atribut
X <sub>2.1</sub>	Kesigapan guru melayani keluhan yang muncul
X <sub>2.2</sub>	Kecepatan guru dalam memberikan informasi yang di perlukan
X <sub>2.3</sub>	Kesigapan karyawan menanggapi masalah administrasi siswa

**Lanjutan Tabel 3.5** Dimensi Kepuasan Ketanggapan

X <sub>2.4</sub>	Kesigapan penjaga dan pengelola parkir dalam mengatur parkiran
X <sub>2.5</sub>	Kesigapan Karyawan yang bertugas di UKS menangani masalah kesehatan siswa
X <sub>2.6</sub>	Kesigapan petugas kebersihan dalam membersihkan sampah yang berserakan
X <sub>2.7</sub>	Kesigapan petugas kebersihan dalam merawat dan membersihkan lingkungan sekolah (Termasuk sampah yang berserakan)
X <sub>2.8</sub>	Kesigapan karyawan keuangan dalam melayani siswa yang melakukan pembayaran
X <sub>2.9</sub>	Kesigapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada siswa

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan sikap karyawan ataupun guru dalam memberikan pelayanan terhadap siswa yang membutuhkan.

**Tabel 3.6** Dimensi Kepuasan Empati

No.	Atribut
X <sub>3.1</sub>	Keramahan karyawan tata usaha saat melayani siswa
X <sub>3.2</sub>	Keramahan petugas laboratorium saat melayani siswa
X <sub>3.3</sub>	Keramahan petugas perpustakaan dalam melayani siswa
X <sub>3.4</sub>	Keramahan petugas UKS saat menangani siswa yang sakit

Dimensi jaminan, meliputi perasaan aman yang didapatkan siswa selama mengikuti kegiatan belajar-mengajar di sekolah.

**Tabel 3.7** Dimensi Kepuasan Jaminan

No.	Atribut
X <sub>4.1</sub>	Lingkungan sekolah nyaman
X <sub>4.2</sub>	Peraturan sekolah berlaku untuk seluruh siswa
X <sub>4.3</sub>	Guru memperlakukan siswa dengan adil
X <sub>4.4</sub>	Guru menguasai materi pelajaran dengan baik
X <sub>4.5</sub>	Guru mampu menjawab persoalan yang diajukan oleh siswa

**Lanjutan Tabel 3.7** Dimensi Kepuasan Jaminan

X <sub>4,6</sub>	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar
X <sub>4,7</sub>	Guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan
X <sub>4,8</sub>	Guru hadir tepat waktu dalam mengajar
X <sub>4,9</sub>	Materi pelajaran bermanfaat dalam meningkatkan potensi diri
X <sub>4,10</sub>	Pelayanan konsultasi guru BK untuk membantu mengembangkan potensi siswa
X <sub>4,11</sub>	Petugas perpustakaan melayani dengan baik
X <sub>4,12</sub>	Kebersihan Makanan di Kantin

Lalu, dimensi *tangibles* atau bukti fisik dimana dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan guru.

**Tabel 3.8** Dimensi Kepuasan Bukti Fisik

No.	Atribut
X <sub>5,1</sub>	Memiliki area parkir yang memadai
X <sub>5,2</sub>	Memiliki ruang kelas yang nyaman
X <sub>5,3</sub>	Memiliki fasilitas ruang kelas yang lengkap (Kipas angin/AC, Komputer, LCD, Layar, P3K)
X <sub>5,4</sub>	Memiliki koneksi wifi yang baik
X <sub>5,5</sub>	Memiliki kamar mandi yang bersih
X <sub>5,6</sub>	Memiliki kantin yang bersih
X <sub>5,7</sub>	Memiliki ruang koperasi yang memadai
X <sub>5,8</sub>	Memiliki lapangan olahraga yang memadai
X <sub>5,9</sub>	Memiliki laboratorium beserta alat peraganya
X <sub>5,10</sub>	Memiliki fasilitas masjid/musholla di lingkungan sekolah
X <sub>5,11</sub>	Memiliki ruang aula yang memadai
X <sub>5,12</sub>	Memiliki Ruang UKS yang bersih
X <sub>5,13</sub>	Memiliki fasilitas ruang perpustakaan yang memadai
X <sub>5,14</sub>	Memiliki koleksi buku perpustakaan yang lengkap

### 3.4 Pengujian Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas

Uji Validitas dan pemeriksaan reliabilitas merupakan salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk memeriksa apakah data yang telah diperoleh sudah valid dan reliabel untuk dilanjutkan kepada pengujian selanjutnya.

## 1. Pengujian Validitas

Uji validitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Azwar, 2012). Hipotesis dan statistik uji yang akan digunakan dalam pengujian validitas antara lain sebagai berikut.

$H_0$  : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (Tidak Valid)

$H_1$  : Pernyataan mengukur aspek yang sama (Valid)

Daerah Kritis : Tolak  $H_0$  jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel ( ,df: n-2)

Statistik Uji :

$$r = \frac{n \left( \sum_{i=1}^n X_i Y_i \right) - \left( \sum_{i=1}^n X_i \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}} \quad (3.1)$$

dimana :

$r$  : Koefisien Korelasi *Pearson's Product Momen*

$X_i$  : Skor tiap pertanyaan yang diberikan oleh tiap responden

$Y_i$  : Skor total seluruh pertanyaan untuk masing-masing Responden

$n$  : Banyaknya responden

## 2. Pemeriksaan Reliabilitas

Reliabilitas artinya membicarakan sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali pada orang yang sama di waktu yang berbeda atau kepada orang yang berbeda di waktu yang sama. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut sebagai *Koefisien Reliabilitas* (Azwar, 2012). Metode yang dipilih pada pemeriksaan reliabilitas dalam penelitian ini adalah koefisien *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ). Besar koefisien ( $\alpha$ ) berkisar dari 0 sampai dengan 1. Semakin tinggi nilai reliabilitas atau keandalannya maka semakin tinggi pula tingkat keandalannya.

Tujuan dari pemeriksaan reliabilitas adalah untuk melihat tingkat konsistensi dari jawaban responden. Rumus *Alpha Cronbach* yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$C_r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{b=1}^k S_b^2}{S_{tot}^2} \right) \quad (3.2)$$

Keterangan :

$C_\alpha$  : Koefisien Reliabilitas (*Alpha Cronbach*)

$K$  : Banyaknya butir/item pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum_{b=1}^k S_b^2$  : Total varians butir

$S_{tot}^2$  : Total varian

Metode alpha cronbach diukur berdasarkan skala cronbach dimana skala tersebut berkisar dari 0 sampai dengan 1. Skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan interval yang sama, maka ukuran /kriteria kebaikan cronbach's alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

**Tabel 3.9** Skala *Cronbach's Alpha*

Nilai Cronbach Alpha's	Kriteria
0,00-0,20	Kurang Reliabel
0,21-0,40	Agak Reliabel
0,41-0,60	Cukup Reliabel
0,61-0,80	Reliabel
0,81-1,00	Sangat Reliabel

### 3.5 Struktur Data

Adapun organisasi data yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut.

**Tabel 3.10.** Struktur Data Penelitian

<b>N</b>	<b>Atribut ke-i</b>							
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>.</b>	<b>.</b>	<b>.</b>	<b>.</b>	<b>43</b>
<b>1</b>	$X_{11}$	$X_{12}$	$X_{13}$	.	.	.	.	$X_{143}$
<b>2</b>	$X_{21}$	$X_{22}$	$X_{23}$	.	.	.	.	$X_{242}$
<b>3</b>	$X_{31}$	$X_{32}$	$X_{33}$	.	.	.	.	$X_{343}$
.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.
<b>N</b>	$X_{n1}$	$X_{n2}$	$X_{n3}$	.	.	.	.	$X_{n43}$

Dimana :

n : Banyak responden dalam penelitian

i : Banyak atribut dalam penelitian

### 3.6 Metode Analisis

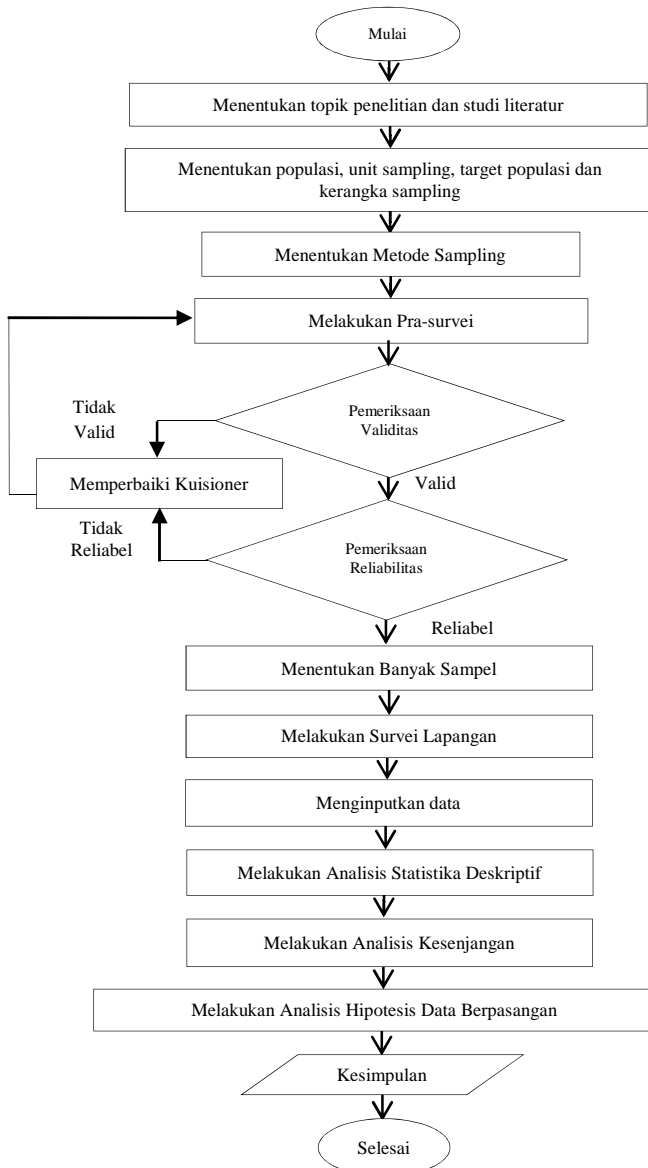
Metode analisis yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian adalah statistika deskriptif untuk mengetahui karakteristik data siswa, analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan sekolah dan uji hipotesis data berpasangan digunakan untuk mengetahui apakah benar terjadi perbedaan antara kenyataan dan harapan tentang kepuasan pelayanan menurut siswa. Adapun langkah-langkah penelitian secara lengkap diberikan seperti berikut ini.

1. Menentukan topik penelitian dengan mencari studi literatur untuk menunjang atau memperkuat latar belakang dalam penentuan topik penelitian.
2. Menentukan Populasi, unit sampling, target populasi dan kerangka sampling penelitian.
3. Menentukan metode sampling penelitian, dimana metode sampling yang akan digunakan adalah Sampling Acak Stratifikasi dengan pengambilan sampel acak.
4. Melakukan survei lapangan dengan mengambil sampel minimal 30 responden.
5. Melakukan uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya atribut-atribut dalam kuesioner, sedangkan

reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana kuisioner telah reliabel.

6. Menentukan jumlah sampel menggunakan metode sampling acak stratifikasi dengan pengambilan sampel secara acak.
7. Melakukan survei lapangan sesungguhnya.
8. Menginputkan data hasil survei lapangan.
9. Melakukan analisis karakteristik data untuk mengetahui gambaran awal dengan mendeskripsikan data demografi siswa.
10. Melakukan Analisis kesenjangan untuk menggambarkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh siswa dengan menggunakan uji hipotesis data berpasangan (*paired t*)
11. Menginterpretasi hasil analisis dan menarik kesimpulan serta memberikan saran

Langkah analisis diatas dengan menggunakan diagram alir penelitian yang ditampilkan pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1** Diagram Alir Penelitian



*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, akan dilakukan analisis serta pembahasan permasalahan dimana hal pertama yang akan dilakukan adalah melakukan pengujian dan pemeriksaan atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian dilakukan analisis lanjutan untuk mendapatkan hasil yang akurat sebagai berikut.

#### **4.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas**

Pada penelitian ini, sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, maka diperlukan untuk melakukan pengujian validitas dan pemeriksaan reliabilitas terhadap kuisioner sebagai tolak ukur penilaian. Sebelumnya, untuk mengecek kuisioner sudah dapat digunakan untuk melakukan pengujian lebih lanjut dilakukan pra-survei dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden. Berdasarkan hasil analisis uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas data pra-survei, menunjukkan bahwa terdapat satu atribut pernyataan yang tidak valid yaitu atribut kesiapan petugas kebersihan dalam membersihkan sampah yang berserakan ( $X_{2.6}$ ). Selanjutnya atribut pernyataan yang tidak valid tidak digunakan dalam analisis data selanjutnya.

##### **4.1.1 Pengujian Validitas**

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk melihat apakah pernyataan pada data tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Hasil pengujian validitas pada tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep pada setiap dimensi kepuasan menunjukkan bahwa atribut-atribut pada setiap dimensi memberikan hasil yang valid yang secara lengkap hasil perhitungan diberikan pada Lampiran 3.1 dan 3.2.

#### 4.1.2 Pemeriksaan Reliabilitas

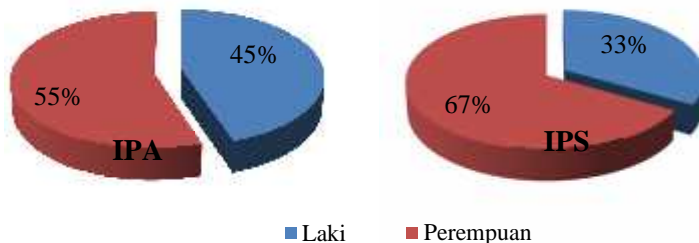
Penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah pengukuran dari pernyataan pada masing-masing dimensi tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep dapat dipercaya. Hasil pemeriksaan reliabilitas pada tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan terhadap pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 menunjukkan bahwa pada setiap dimensi telah reliabel. Sehingga kuisioner dapat digunakan untuk mengukur kepuasan siswa. Kemudian, secara lengkap hasil perhitungan diberikan pada lampiran 4.1 dan 4.2.

#### 4.2 Karakteristik Data

Karakteristik data pada bertujuan untuk mengetahui gambaran umum demografi dari siswa SMA Negeri 1 Sumenep, dimana populasi yang digunakan adalah siswa kelas XI dan XII SMA Negeri 1 Sumenep. Data gambaran umum dari responden berada pada Lampiran 5. Kemudian, pada bab ini data gambaran umum responden disajikan dalam bentuk penyajian data menggunakan lingkaran sebagai berikut.

##### 4.2.1 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum dari responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut.

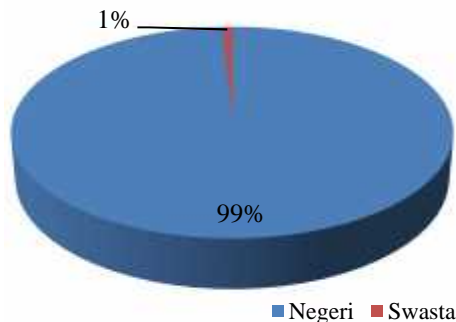


**Gambar 4.1** Gambaran Umum Responden Jurusan IPA dan IPS Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.1 diketahui bahwa pada jurusan IPA dari 96 responden yang berasal dari 47 siswa kelas XII dan 49 siswa kelas XI jurusan IPA di SMA Negeri 1 Sumenep yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 45% sedangkan siswa jurusan IPA di SMA Negeri 1 Sumenep yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 55%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas siswa yang bersekolah di SMA Negeri 1 Sumenep jurusan IPA yaitu siswa perempuan dibandingkan siswa laki-laki dengan persentase 55% dibanding 45%. Kemudian, jurusan IPS diketahui dari 27 responden yang berasal dari 15 siswa kelas XII dan 12 siswa dari kelas XI jurusan IPS di SMA Negeri 1 yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 33%. Sedangkan siswa jurusan IPS di SMA Negeri 1 Sumenep yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 67%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa siswa perempuan jurusan IPS di SMA Negeri 1 Sumenep lebih banyak dari siswa laki-laki dengan persentase 67% dibanding 33%.

#### 4.2.2 Karakteristik Data Berdasarkan Asal SMP

Gambaran umum responden selanjutnya juga dapat dilihat dari asal SMP siswa. Gambaran umum asal SMP siswa sebagai berikut.

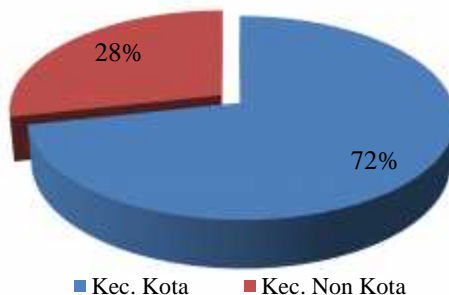


**Gambar 4.2** Gambaran Umum Responden Berdasarkan Asal SMP

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas siswa jurusan IPA dan IPS di SMA Negeri 1 Sumenep yaitu dengan persentase sebesar 99% berasal dari SMP negeri dan dengan persentase sebesar 1% berasal dari SMP Swasta. Hal ini dapat menyimpulkan bahwa di SMA Negeri 1 Sumenep mayoritas siswa berasal dari SMP Negeri dimana di Kabupaten sumenep sekolah negeri lebih banyak dari sekolah swasta.

#### 4.2.3 Karakteristik Data Berdasarkan Asal Kecamatan

Gambaran umum responden selanjutnya adalah berdasarkan asal kecamatan siswa. Gambaran umum siswa SMA Negeri 1 Sumenep berdasarkan asal kecamatan sebagai berikut.



**Gambar 4.3** Gambaran Umum Responden Berdasarkan Asal Kecamatan

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang merupakan siswa jurusan IPA dan IPS di SMA Negeri 1 Sumenep dengan persentase sebesar 72% berasal dari Kecamatan Kota Sumenep dan dengan persentase sebesar 28% berasal dari Kecamatan bukan Kota Sumenep. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar siswa di SMA Negeri 1 Sumenep berasal dari Kecamatan Kota Sumenep.

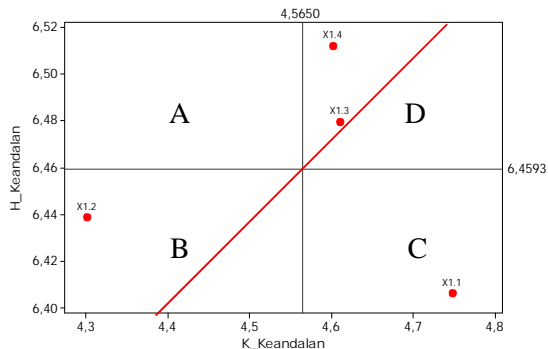
#### 4.3 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang

diharapkan. Dalam analisis kesenjangan dilakukan pemetaan setiap atribut kepuasan setiap dimensi menggunakan diagram kartesius yang terlampir juga pada Lampiran 6. Hasil analisis kesenjangan berdasarkan masing-masing dimensi kepuasan sebagai berikut.

#### 4.3.1 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Keandalan

Pada dimensi kepuasan keandalan terdiri atas 4 atribut pernyataan, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi keandalan.



**Gambar 4.4** Analisis Kuadran untuk Dimensi Keandalan

Berdasarkan Gambar 4.4 menunjukkan bahwa pada kuadran A tidak terdapat atribut yang masuk. Pada Kuadran B menunjukkan terdapat satu atribut variabel yang masuk yaitu kemampuan kepala sekolah dalam menentukan kebijakan yang berlaku (X<sub>1,2</sub>) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya juga rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini tidak perlu di prioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi kenyamanan siswa, guru dan staff di SMA Negeri 1 Sumenep harus tetap dilakukan peningkatan dan monitoring terhadap kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh

kepala sekolah. Kemudian pada kuadran C menunjukkan terdapat satu atribut variabel yaitu kemampuan Wakasek kesiswaan dalam berhubungan dengan siswa ( $X_{1.1}$ ) dimana tingkat kenyataannya tinggi dan tingkat harapannya rendah sehingga atribut variabel yang masuk kedalam kuadran Ini perlu adanya pengalokasian dan tidak memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran Ini. Lalu, pada kuadran D menunjukkan terdapat dua atribut variabel yang masuk yaitu kemampuan guru dalam mengondisikan kelas ( $X_{1.3}$ ) dan keterampilan variasi dan komunikasi guru didalam kelas ( $X_{1.4}$ ) dimana tingkat kenyataannya tinggi dan tingkat harapannya juga tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini harus tetap dipertahankan.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi siswa di SMA Negeri 1 Sumenep. Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.1** Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Keandalan

<b>Kuadran</b>	<b>Pernyataan</b>
A	-
B	Kemampuan Kepala Sekolah dalam Menentukan Kebijakan yang Berlaku ( $X_{1.2}$ )
C	Kemampuan Wakasek Kesiswaan dalam Berhubungan dengan Siswa ( $X_{1.1}$ )
D	Kemampuan guru dalam mengondisikan kelas ( $X_{1.3}$ )
	Keterampilan variasi dan komunikasi guru didalam kelas ( $X_{1.4}$ )

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pada dimensi keandalan terdapat dua atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran D. Kuadran D tersebut merupakan kuadran yang sudah dapat dikatakan puas tetapi diduga terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Oleh karena itu, dibuat garis simetris atau garis pusat dengan derajat kemiringan sebesar  $45^\circ$  untuk mengetahui apakah masih ada terdapat kesenjangan di dimensi kepuasan keandalan.

Berdasarkan Gambar 4.4 terdapat dua atribut pernyataan pada dimensi kepuasan keandalan yang berada di sisi kiri garis simetris, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan terhadap dua atribut pernyataan tersebut dengan menggunakan uji hipotesis data berpasangan yang terlampir pada Lampiran 7. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_H - \mu_K \geq 0$$

$$H_1 : \mu_H - \mu_K < 0$$

Taraf Signifikan : 5%

Statistik Uji :

**Tabel 4.2** Uji Hipotesis Atribut Dimensi Keandalan dalam Kuadran D

Variabel	T-value
X <sub>1,3</sub>	16,89
X <sub>1,4</sub>	16,07

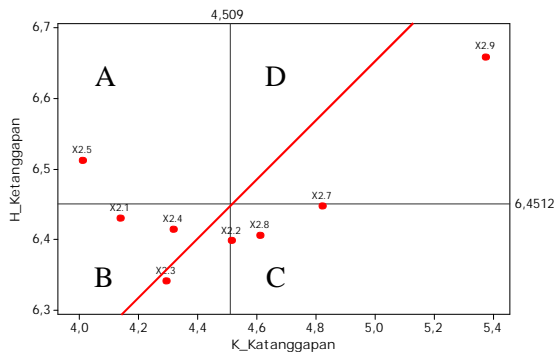
Daerah Kritis : Tolak  $H_0$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( :5%=0,05,v=n-1=122) yaitu sebesar 1,97960

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  pada atribut X<sub>1,3</sub> dan X<sub>1,4</sub> memiliki nilai masing-masing sebesar 16,89 dan 16,07 yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,97960. Sehingga dapat diputuskan Tolak  $H_0$  yang artinya tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan tidak sama (berbeda) dan dapat dinyatakan bahwa kemampuan guru dalam mengondisikan kelas dan keterampilan variasi dan komunikasi guru didalam kelas belum dapat memberikan pelayanan sesuai harapan siswa. Oleh karena itu, diperlukan adanya evaluasi kinerja guru setiap akhir tahun ajaran agar para guru dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam melayani siswa didalam kelas. Sehingga harapan siswa dapat terpenuhi dan menjadikan siswa merasa nyaman melaksanakan proses belajar didalam kelas.



#### 4.3.2 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Ketanggapan

Pada dimensi ketanggapan terdiri atas 8 atribut pernyataan, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi ketanggapan.



**Gambar 4.5** Analisis Kuadran untuk Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan Gambar 4.5 menunjukkan bahwa pada kuadran A terdapat satu atribut variabel yang masuk yaitu kesigapan karyawan yang bertugas di UKS menangani masalah kesehatan siswa ( $X_{2.5}$ ) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini perlu dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh siswa demi kenyamanan saat terdapat siswa yang kurang sehat. Pada kuadran B terdapat tiga atribut variabel yang masuk yaitu Kesigapan guru melayani keluhan yang muncul ( $X_{2.1}$ ), Kesigapan karyawan menangani masalah administrasi siswa ( $X_{2.3}$ ) dan Kesigapan penjaga parkir dalam mengatur parkir ( $X_{2.4}$ ) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya juga rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini tidak perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi kenyamanan siswa

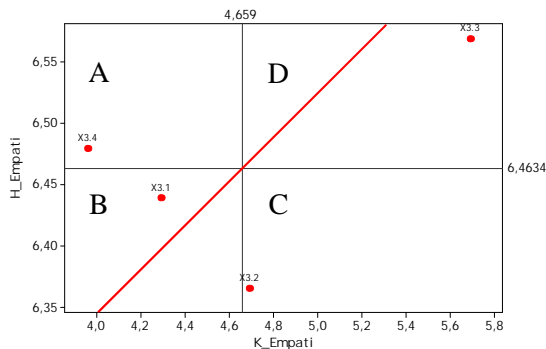
guru dan staff di SMA Negeri 1 Sumenep harus tetap dilakukan peningkatan tentang kesiapan guru dan staff sekolah dalam melayani siswa agar terjalin kenyamanan didalam sekolah. Kemudian, pada kuadran C terdapat tiga atribut variabel yang masuk yaitu Kecepatan guru dalam memberikan informasi yang diperlukan ( $X_{2,2}$ ), Kesiapan petugas kebersihan dalam merawat dan membersihkan lingkungan sekolah ( $X_{2,7}$ ) dan kesiapan karyawan keuangan dalam melayani siswa yang melakukan pembayaran ( $X_{2,8}$ ) dimana dalam kuadran Ini tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan rendah oleh karena itu perlu adanya monitoring secara rutin dan tidak memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran Ini. Lalu, pada kuadran D terdapat satu variabel atribut yang masuk yaitu kesiapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada siswa ( $X_{2,9}$ ) dimana tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan juga tinggi sehingga atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan. Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.3** Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Ketanggapan

<b>Kuadran</b>	<b>Pernyataan</b>
A	Kesiapan Karyawan yang bertugas di UKS menangani masalah kesehatan siswa ( $X_{2,5}$ )
B	Kesiapan guru melayani keluhan yang muncul ( $X_{2,1}$ )
	Kesiapan karyawan menangani masalah administrasi siswa ( $X_{2,3}$ )
	Kesiapan penjaga dan pengelola parkir dalam mengatur parkir ( $X_{2,4}$ )
C	Kecepatan guru dalam memberikan informasi yang diperlukan ( $X_{2,2}$ )
	Kesiapan petugas kebersihan dalam merawat dan membersihkan lingkungan sekolah termasuk sampah yang berserakan ( $X_{2,7}$ )
	Kesiapan karyawan keuangan dalam melayani siswa yang melakukan pembayaran ( $X_{2,8}$ )
D	Kesiapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada siswa ( $X_{2,9}$ )

#### 4.3.3 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Empati

Pada dimensi empati terdiri atas 4 atribut pernyataan, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi empati.



**Gambar 4.6** Analisis Kuadran untuk Dimensi Empati

Berdasarkan Gambar 4.6 pada kuadran A terdapat satu variabel yang masuk yaitu keramahan petugas UKS saat menangani siswa yang sakit ( $X_{3,4}$ ) dimana tingkat kenyataan rendah dan tingkat harapan tinggi sehingga pada atribut variabel ini perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan dalam organisasi UKS sehingga siswa nantinya akan merasa nyaman ketika sedang kurang sehat dan harus istirahat di ruang UKS. Pada kuadran B terdapat satu atribut variabel yang masuk yaitu keramahan karyawan tata usaha saat melayani siswa ( $X_{3,1}$ ), dimana tingkat kenyataan dan tingkat harapan rendah sehingga pada variabel atribut dalam kuadran ini tidak perlu dilakukan perbaikan namun untuk kenyamanan siswa dalam hal pelayanan sebaiknya dilakukan perbaikan dalam hal bersikap agar siswa merasa nyaman dalam melakukan kegiatan atau komunikasi dengan petugas tata usaha. Kemudian, pada kuadran C terdapat satu

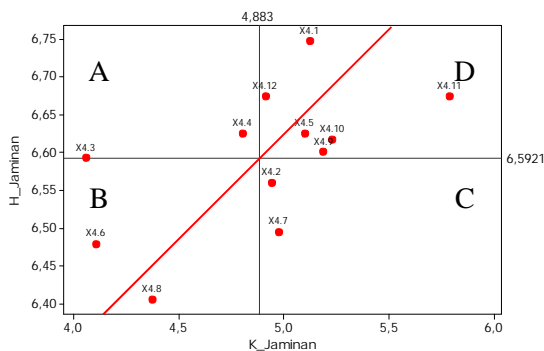
atribut variabel yang masuk yaitu keramahan petugas laboratorium saat melayini siswa ( $X_{3,2}$ ), dimana tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapannya rendah sehingga pada pernyataan dalam kuadran Ini tidak perlu dilakukan perbaikan. Lalu, pada kuadran D terdapat satu atribut variabel yang masuk yaitu keramahan petugas perpustakaan dalam melayini siswa ( $X_{3,3}$ ) dimana tingkat kenyataan dan tingkat harapan tinggi sehingga pada atribut variabel dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan dapat disimpulkan juga bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi siswa di SMA Negeri 1 Sumenep Serta, untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.4** Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Empati

<b>Kuadran</b>	<b>Pernyataan</b>
A	Keramahan petugas UKS saat menangani siswa yang sakit ( $X_{3,4}$ )
B	Keramahan karyawan tata usaha saat melayini siswa ( $X_{3,1}$ )
C	Keramahan petugas laboratorium saat melayini siswa ( $X_{3,2}$ )
D	Keramahan petugas perpustakaan dalam melayini siswa ( $X_{3,3}$ )

#### **4.3.4 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Jaminan**

Pada dimensi jaminan terdiri atas 12 atribut pernyataan, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi jaminan.



**Gambar 4.7** Analisis Kuadran untuk Dimensi Jaminan

Berdasarkan Gambar 4.7 pada kuadran A terdapat dua atribut variabel yang masuk yaitu guru memperlakukan siswa dengan adil ( $X_{4.3}$ ) dan guru menguasai materi pelajaran dengan baik ( $X_{4.4}$ ) dimana tingkat kenyataan rendah dan tingkat harapan tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa kenyataan yang dirasakan oleh siswa masih sangat jauh dari harapan siswa. Oleh karena itu, pada dua atribut variabel ini perlu dilakukan peningkatan mutu tenaga pendidik. Pada kuadran B terdapat dua atribut variabel yang masuk yaitu guru tidak pernah bolos mengajar ( $X_{4.6}$ ) dan hadir tepat waktu dalam pelajaran ( $X_{4.8}$ ) dimana pernyataan dalam kuadran ini memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan rendah sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan. Namun, untuk tetap menjaga mutu dan kualitas sekolah tetap harus dilakukan perbaikan dari sisi kedisiplinan guru. Kemudian, pada kuadran C terdapat dua atribut variabel yang masuk yaitu peraturan sekolah berlaku untuk seluruh siswa ( $X_{4.2}$ ) dan guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan ( $X_{4.7}$ ) dimana tingkat kenyataannya tinggi dan tingkat harapannya rendah sehingga pernyataan dalam kuadran ini tidak perlu dilakukan perbaikan. Lalu, pada kuadran D terdapat enam atribut variabel yang masuk yaitu lingkungan sekolah aman ( $X_{4.1}$ ), guru mampu menjawab persoalan yang diajukan oleh siswa ( $X_{4.5}$ ), Materi pelajaran

bermanfaat dalam meningkatkan potensi siswa ( $X_{4.9}$ ), pelayanan konsultasi di BK untuk membantu mengembangkan potensi siswa ( $X_{4.10}$ ), petugas perpustakaan melayini dengan baik ( $X_{4.11}$ ) dan Kebersihan kantin terjaga ( $X_{4.12}$ ) dimana keenam pernyataan dalam kuadran ini memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang tinggi sehingga harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi siswa di SMA Negeri 1 Sumenep. Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.5** Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Jaminan

<b>Kuadran</b>	<b>Pernyataan</b>
A	Guru memperlakukan siswa dengan adil ( $X_{4.3}$ )
	Guru menguasai materi pelajaran dengan baik ( $X_{4.4}$ )
B	Guru tidak pernah bolos untuk mengajar ( $X_{4.6}$ )
	Guru hadir tepat waktu dalam mengajar ( $X_{4.8}$ )
C	Peraturan sekolah berlaku untuk seluruh siswa ( $X_{4.2}$ )
	Guru mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikan ( $X_{4.7}$ )
D	Lingkungan sekolah nyaman ( $X_{4.1}$ )
	Guru mampu menjawab persoalan yang diajukan oleh siswa ( $X_{4.5}$ )
	Materi pelajaran bermanfaat dalam meningkatkan potensi diri ( $X_{4.9}$ )
	Pelayanan konsultasi guru BK untuk membantu mengembangkan potensi siswa ( $X_{4.10}$ )
	Petugas perpustakaan melayini dengan baik ( $X_{4.11}$ )
	Kebersihan makanan di kantin ( $X_{4.12}$ )

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pada dimensi jaminan terdapat enam atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran D. Kuadran D tersebut merupakan kuadran yang sudah dapat dikatakan puas tetapi diduga terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Oleh karena itu, dibuat garis simetris atau garis pusat dengan derajat kemiringan sebesar  $45^\circ$  untuk mengetahui apakah masih ada terdapat kesenjangan di dimensi kepuasan jaminan.

Berdasarkan Gambar 4.7 terdapat dua atribut pernyataan pada dimensi kepuasan jaminan yang berada di sisi kiri garis simetris, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan terhadap dua atribut pernyataan tersebut dengan menggunakan uji hipotesis data berpasangan yang terlampir pada Lampiran 7. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_H - \mu_K \geq 0$$

$$H_1 : \mu_H - \mu_K < 0$$

Taraf Signifikan : 5%

Statistik Uji :

**Tabel 4.6** Uji Hipotesis Atribut Dimensi Jaminan dalam Kuadran D

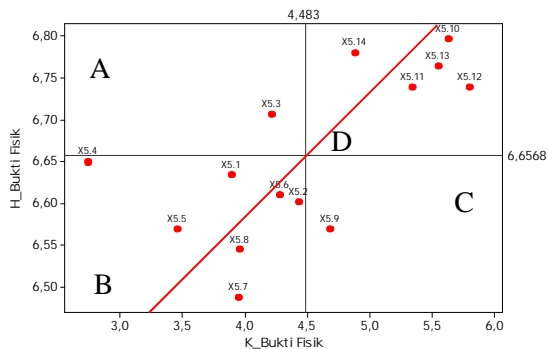
Variabel	T-value
X <sub>4,1</sub>	15,91
X <sub>4,12</sub>	15,05

Daerah Kritis : Tolak  $H_0$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( :5%=0,05, v=n-1=122) yaitu sebesar 1,97960

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  pada atribut X<sub>4,1</sub> dan X<sub>4,12</sub> memiliki nilai masing-masing lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,97960. Sehingga dapat diputuskan Tolak  $H_0$  yang artinya tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan tidak sama (berbeda), sehingga dapat dinyatakan bahwa lingkungan sekolah nyaman dan kebersihan makanan di kantin belum memberikan pelayanan atau memenuhi harapan siswa. Oleh karena itu, pihak sekolah harus lebih memperhatikan kondisi lingkungan sekolah agar tetap terjaga dan terciptanya suasana yang nyaman. Kemudian, akan lebih baik jika pihak sekolah langsung melakukan peninjauan langsung terhadap kebersihan makanan yang telah disediakan oleh pihak kantin. Sehingga, higienitas dari makanan didalam kantin sekolah terkontrol supaya terhindar dari sesuatu yang tidak diinginkan.

#### 4.3.5 Analisis Kesenjangan Pelayanan Pendidikan pada Dimensi Kepuasan Bukti Fisik

Pada dimensi bukti fisik terdiri atas 14 atribut pernyataan, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi bukti fisik.



**Gambar 4.8** Analisis Kuadran untuk Dimensi Bukti Fisik

Berdasarkan Gambar 4.8 pada kuadran A terdapat satu atribut variabel yang masuk yaitu memiliki fasilitas ruangan yang lengkap (X<sub>5.3</sub>) dimana pernyataan ini memiliki tingkat kenyataan yang rendah dan tingkat harapan yang tinggi sehingga perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan untuk dapat memenuhi kebutuhan siswa dari segi pelayanan dalam bentuk fasilitas didalam ke kelas. Pada kuadran B terdapat tujuh atribut variabel yang masuk yaitu memiliki area parkir yang memadai (X<sub>5.1</sub>), memiliki ruang kelas yang nyaman (X<sub>5.2</sub>), memiliki koneksi wifi yang baik (X<sub>5.4</sub>), memiliki kamar mandi yang bersih (X<sub>5.5</sub>), memiliki kantin yang bersih (X<sub>5.6</sub>), memiliki ruang koperasi yang memadai (X<sub>5.7</sub>) dan memiliki lapangan olahraga yang memadai (X<sub>5.8</sub>) dimana pernyataan tersebut memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang rendah sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan. Namun, demi kenyamanan dan kelancaran siswa



didalam sekolah, pihak sekolah lebih baik melakukan perbaikan agar menimbulkan kenyamanan dalam sekolah. Kemudian, pada kuadran C terdapat satu atribut variabel yaitu memiliki laboratorium serta alat peraganya ( $X_{5,9}$ ) dimana pernyataan ini memiliki tingkat kenyataan yang tinggi dan harapan yang rendah. Sehingga pernyataan ini dapat tidak perlu dilakukan perbaikan. Lalu pada kuadran D, terdapat lima atribut variabel yang masuk yaitu memiliki fasilitas mesjid/musholla di lingkungan sekolah ( $X_{5,10}$ ), memiliki ruang aula yang memadai ( $X_{5,11}$ ), memiliki ruang UKS yang bersih ( $X_{5,12}$ ), memiliki fasilitas ruang perpustakaan yang memadai ( $X_{5,13}$ ) dan memiliki koleksi buku perpustakaan yang lengkap ( $X_{5,14}$ ) dimana pernyataan dalam kuadran ini memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang tinggi sehingga perlu dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi siswa di SMA Negeri 1 Sumenep. Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.7** Tabel Analisis Kesenjangan Dimensi Bukti Fisik

<b>Kuadran</b>	<b>Pernyataan</b>
A	Memiliki fasilitas ruang kelas yang lengkap seperti, kipas angin/AC, komputer, LCD, layar, P3K ( $X_{5,3}$ )
B	Memiliki area parkir yang memadai ( $X_{5,1}$ )
	Memiliki ruang kelas yang nyaman ( $X_{5,2}$ )
	Memiliki koneksi wifi yang baik ( $X_{5,4}$ )
	Memiliki kamar mandi yang bersih ( $X_{5,5}$ )
	Memiliki kantin yang bersih ( $X_{5,6}$ )
	Memiliki ruang koperasi yang memadai ( $X_{5,7}$ )
	Memiliki lapangan olahraga yang memadai ( $X_{5,8}$ )
C	Memiliki laboratorium beserta alat peraganya ( $X_{5,9}$ )
D	Memiliki fasilitas masjid/musholla di lingkungan sekolah ( $X_{5,10}$ )
	Memiliki ruang aula yang memadai ( $X_{5,11}$ )
	Memiliki ruang UKS yang bersih ( $X_{5,12}$ )
	Memiliki fasilitas ruang perpustakaan yang memadai ( $X_{5,13}$ )
	Memiliki koleksi buku perpustakaan yang lengkap ( $X_{5,14}$ )

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pada dimensi bukti fisik terdapat lima atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran D. Kuadran D tersebut merupakan kuadran yang sudah dapat dikatakan puas tetapi diduga terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Oleh karena itu, dibuat garis simetris atau garis pusat dengan derajat kemiringan sebesar  $45^\circ$  untuk mengetahui apakah masih ada terdapat kesenjangan di dimensi kepuasan bukti fisik.

Berdasarkan Gambar 4.8 terdapat dua atribut pernyataan pada dimensi kepuasan bukti fisik yang berada di sisi kiri garis simetris, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan terhadap dua atribut pernyataan tersebut dengan menggunakan uji hipotesis data berpasangan yang terlampir pada Lampiran 7. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_H - \mu_K \geq 0$$

$$H_1 : \mu_H - \mu_K < 0$$

Taraf Signifikan : 5%

Statistik Uji :

**Tabel 4.8** Uji Hipotesis Atribut Dimensi Bukti Fisik dalam Kuadran D

Variabel	T-value
$X_{5.14}$	15,41

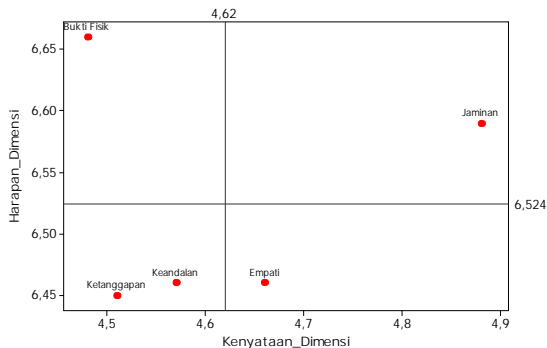
Daerah Kritis : Tolak  $H_0$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( :5%=0,05, v=n-1=122) yaitu sebesar 1,97960

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  pada atribut  $X_{5.14}$  memiliki nilai sebesar 15,41 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,97960. Sehingga dapat diputuskan Tolak  $H_0$  yang artinya tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan tidak sama (berbeda) dan dapat dinyatakan bahwa koleksi buku perpustakaan yang lengkap belum memberikan pelayanan atau memenuhi harapan siswa. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu meningkatkan fasilitas tentang pengandaan koleksi buku

untuk diletakkan dipergustakaan, agar siswa mudah mengakses buku-buku ajar yang digunakan oleh guru dikelas. Hal tersebut juga dapat mengurangi beban siswa yang tidak memiliki biaya untuk membeli buku pelajaran.

#### 4.3.6 Analisis Kesenjangan pelayanan Pendidikan pada Semua Dimensi Kepuasan

Selain melihat kesenjangan berdasarkan atribut dapat pula dilihat dengan berdasarkan setiap dimensi seperti berikut ini.



**Gambar 4.9** Analisis Kuadran Dimensi Kepuasan

Berdasarkan Gambar 4.9 dapat diketahui bahwa dimensi Bukti fisik berada pada kuadran A dimana dalam kuadran tersebut merupakan kuadran yang diharapkan oleh siswa. Namun pada kenyataannya tidak terpenuhi sehingga dimensi bukti fisik diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan. Sedangkan, dimensi keandalan dan ketanggapan berada pada kuadran B dimana dalam kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah sekaligus tidak terlalu dianggap penting oleh siswa. Sehingga dimensi keandalan dan ketanggapan ini tidak perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Lalu, dimensi empati berada didalam kuadran C dimana kuadran tersebut tidak terlalu penting. Kemudian, dimensi jaminan berada pada kuadran D yang mana diketahui pada kuadran tersebut dianggap paling

penting dan diharapkan oleh siswa. Sehingga pihak sekolah berkewajiban untuk terus memastikan apakah jaminan kualitas yang telah diberikan sesuai dengan harapan siswa.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melalui berbagai analisis yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik siswa di SMA Negeri 1 Sumenep jurusan IPA berdasarkan jenis kelamin yaitu 45% berjenis kelamin laki-laki dan 55% berjenis kelamin perempuan. Sedangkan pada jurusan IPS berdasarkan jenis kelamin yaitu 33% berjenis kelamin laki-laki dan 67% berjenis kelamin perempuan. Karakteristik siswa berdasarkan asal SMP yaitu 99% siswa bersal dari SMP Negeri sedangkan 1% siswa berasal dari SMP Swasta. Kemudian, karakteristik siswa berdasarkan asal kecamatan yaitu 72% siswa berasal dari Kecamatan Kota Sumenep dan 28% siswa berasal dari luar Kecamatan Kota Sumenep.
2. Adapun beberapa atribut pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh siswa belum memenuhi harapan antara lain kesigapan karyawan yang bertugas di UKS dalam menangani kesehatan siswa ( $X_{2,5}$ ), Keramahan petugas UKS saat menangani siswa yang sakit ( $X_{3,4}$ ), Guru memperlakukan siswa dengan adil ( $X_{4,3}$ ), Guru menguasai materi pelajaran dengan baik ( $X_{4,4}$ ) dan memiliki fasilitas ruang kelas yang lengkap ( $X_{5,3}$ ). Hal ini membuktikan bahwa pihak sekolah harus memprioritaskan beberapa atribut tersebut untuk dilakukan peningkatan kualitas dalam hal pelayanannya berupa memberikan arahan-arahan yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan di sekolah.
3. Terdapat beberapa atribut pelayanan pendidikan yang dirasakan siswa memiliki perbedaan antara kenyataan dan harapan yakni kemampuan guru dalam mengondisikan kelas ( $X_{1,3}$ ), keterampilan variasi dan komunikasi guru didalam kelas ( $X_{1,4}$ ), jaminan lingkungan sekolah nyaman ( $X_{4,1}$ ), jaminan kebersihan makanan di kantin ( $X_{4,12}$ ) dan

4. Bukti fisik memiliki koleksi buku perpustakaan yang lengkap ( $X_{5.14}$ ).

## 5.2 Saran

Adapun saran yang berikan setelah dilakukannya penelitian ini yaitu bagi pihak sekolah sebaiknya memprioritaskan beberapa atribut pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep untuk dilakukan perbaikan dalam memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan pendidikan. Beberapa atribut yang dirasakan oleh siswa tidak puas antara lain kesigapan karyawan yang bertugas di UKS dalam menangani kesehatan siswa ( $X_{2.5}$ ), Keramahan petugas UKS saat menangani siswa yang sakit ( $X_{3.4}$ ), Guru memperlakukan siswa dengan adil ( $X_{4.3}$ ), Guru menguasai materi pelajaran dengan baik ( $X_{4.4}$ ) dan memiliki fasilitas ruang kelas yang lengkap ( $X_{5.3}$ ). Kemudian, terdapat beberapa atribut pelayanan pendidikan yang dirasakan siswa memiliki perbedaan antara kenyataan dan harapan yakni kemampuan guru dalam mengondisikan kelas ( $X_{1.3}$ ), keterampilan variasi dan komunikasi guru di dalam kelas ( $X_{1.4}$ ), jaminan lingkungan sekolah nyaman ( $X_{4.1}$ ), jaminan kebersihan makanan di kantin ( $X_{4.12}$ ) dan Bukti fisik memiliki koleksi buku perpustakaan yang lengkap ( $X_{5.14}$ ). Saran perbaikan yang kiranya perlu dilakukan, seperti memberikan *training* kepada guru pengajar agar dapat meningkatkan *softskill* dan *hardskill* guru saat menghadapi siswa. Kemudian, memberikan arahan dan panduan terpadu kepada petugas UKS agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di UKS bagi siswa yang membutuhkan serta sekolah mampu meningkatkan pemeriksaan kebersihan dengan melakukan inspeksi lingkungan dan kebersihan makanan di kantin secara rutin agar siswa di sekolah merasa nyaman akan lingkungan dan makanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Johana, Diannita Jayanti. (2011). *Analisis Statistika Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di SMK Negeri 5 Surabaya* (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika
- KEPMENPAN. (2002). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002*. Diakses dari <http://id.scribd.com/doc/21707902/KEPMEN-58-th-2002#scribd> pada Rabu, 26 November 2016, pukul 10.41 WIB
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*
- Mendenhall. (1986). *Elementary Survey Sampling*, Third Edition. Duxbury Press. Boston
- Azwar, Saifuddin. (2012). *Reliabilitas dan Validitas Edisi ke-4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing* , 41-50
- Walpole, Ronald E. (2007). *Probability and Statistic For Engineers and Scientists Ninth Edition*. Pearson Education Inc. Boston



*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisioner Penelitian



#### KUISIONER PENELITIAN KEPUASAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUMENEP



No. Responden		

#### PETUNJUK UMUM

Survei ini merupakan salah satu media untuk mengetahui pendapat siswa mengenai pelayanan serta fasilitas yang telah diberikan oleh pihak SMA Negeri 1 Sumenep. Survei ini dilakukan dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (TA) Jurusan Statistika Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Identitas responden dan isi kuisioner terjamin kerahasiannya.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....  
 Jenis Kelamin : L / P (Lingkari Pilihan Anda)  
 Kelas : XI / XII (Lingkari Pilihan Anda)  
 Jurusan : IPA / IPS (Lingkari Pilihan Anda)  
 Asal SMP : Negeri / Swasta (Lingkari Pilihan Anda)  
 Asal Kecamatan : .....

Isilah pernyataan-pernyataan berikut dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom harapan dan kenyataan sesuai dengan persepsi anda mengenai pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Sumenep yang telah disebutkan diatas dengan skala sebagai berikut.

Keterangan :

1. Jika anda **Sangat Tidak Puas Sekali (STPS)** dengan pernyataan tersebut.
2. Jika anda **Tidak Puas Sekali (TPS)** dengan pernyataan tersebut
3. Jika anda **Tidak Puas (TP)** dengan pernyataan tersebut
4. Jika anda **Cukup Puas (CP)** dengan pernyataan tersebut
5. Jika anda **Puas (P)** dengan pernyataan tersebut
6. Jika anda **Puas Sekali (PS)** dengan pernyataan tersebut
7. Jika anda **Sangat Puas Sekali (SPS)** dengan pernyataan tersebut

Keterangan Skala Pengukuran:

Skor Jawaban	1	2	3	4	5	6	7
	STPS						SPS



## II. Lanjutan Responsiveness (Ketanggapan)

[illegible]

### III. Empathy (Empati)

[illegible]

#### IV. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Kenyataan							Harapan						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Lingkungan sekolah nyaman														
2	Peraturan sekolah berlaku untuk seluruh siswa														
3	Guru memperlakukan siswa dengan adil														
4	Guru menguasai materi pelajaran dengan baik														
5	Guru mampu menjawab persoalan yang diajukan oleh siswa														



**V. Lanjutan *Tangible* (Bukti Fisik)**

No.	Pernyataan	Kenyataan							Harapan						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	Memiliki ruang koperasi yang memadai														
8	Memiliki lapangan olahraga yang memadai														
9	Memiliki laboratorium beserta alat peraganya														
10	Memiliki fasilitas masjid/musholla di lingkungan sekolah														
11	Memiliki ruang aula yang memadai														
12	Memiliki Ruang UKS yang bersih														
13	Memiliki fasilitas ruang perpustakaan yang memadai														
14	Memiliki koleksi buku perpustakaan yang lengkap														

Terima kasih saya ucapkan atas kesediaan anda dalam membantu pengisian kuisioner penelitian ini.

Responden,

(.....)

## Lampiran 2. Data Pengamatan

Lampiran 2. Data Pengukuran

[illegible]







• **Lanjutan Dimensi Ketangapan**

		K21	K22	K23	K24	K25	K27	K28	K29	Y2
K24	Pearson Correlation	.417**	.446**	.436**	1	.391**	.475**	.441**	.336**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K25	Pearson Correlation	.447**	.369**	.383**	.391**	1	.464**	.320**	.208*	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.021	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K27	Pearson Correlation	.494**	.485**	.559**	.475**	.464**	1	.529**	.398**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K28	Pearson Correlation	.464**	.470**	.281**	.441**	.320**	.529**	1	.470**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K29	Pearson Correlation	.332**	.332**	.258**	.336**	.208*	.398**	.470**	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.021	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123
Y2	Pearson Correlation	.768**	.750**	.693**	.709**	.669**	.776**	.687**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

• **Dimensi Empati**

Correlations						
		K31	K32	K33	K34	Y3
K31	Pearson Correlation	1	.603**	.183*	.428**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.043	.000	.000
	N	123	123	123	123	123

- **Lanjutan Dimensi Empati**

		K31	K32	K33	K34	Y3
K32	Pearson Correlation	.603**	1	.326**	.339**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
K33	Pearson Correlation	.183*	.326**	1	.178*	.549**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000		.049	.000
	N	123	123	123	123	123
K34	Pearson Correlation	.428**	.339**	.178*	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.049		.000
	N	123	123	123	123	123
Y3	Pearson Correlation	.774**	.754**	.549**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- **Dimensi Jaminan**

[illegible]

• **Lanjutan Dimensi Jaminan**

		K41	K42	K43	K44	K45	K46	K47	K48	K49	K410	K411	K412	Y4
K45	Pearson Correlation	.575**	.579**	.670**	.738**	1	.497**	.636**	.565**	.619**	.535**	.394**	.540**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K46	Pearson Correlation	.383**	.422**	.565**	.542**	.497**	1	.525**	.714**	.317**	.348**	.247**	.349**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K47	Pearson Correlation	.574**	.489**	.501**	.524**	.636**	.525**	1	.630**	.548**	.516**	.474**	.427**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K48	Pearson Correlation	.612**	.477**	.557**	.573**	.565**	.714**	.630**	1	.408**	.498**	.282**	.342**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K49	Pearson Correlation	.496**	.393**	.509**	.459**	.619**	.317**	.548**	.408**	1	.515**	.497**	.394**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K410	Pearson Correlation	.539**	.532**	.521**	.546**	.535**	.348**	.516**	.498**	.515**	1	.322**	.372**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K411	Pearson Correlation	.368**	.312**	.200*	.233**	.394**	.247**	.474**	.282**	.497**	.322**	1	.490**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.027	.009	.000	.006	.000	.002	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K412	Pearson Correlation	.345**	.408**	.441**	.444**	.540**	.349**	.427**	.342**	.394**	.372**	.490**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
Y4	Pearson Correlation	.707**	.735**	.796**	.792**	.842**	.690**	.782**	.769**	.696**	.720**	.538**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- **Dimensi Bukti Fisik**

- Lanjutan Dimensi Bukti Fisik**

		K51	K52	K53	K54	K55	K56	K57	K58	K59	K510	K511	K512	K513	K514	Y5
K513	Pearson Correlation	.398**	.510**	.511**	.392**	.354**	.390**	.401**	.502**	.527**	.616**	.431**	.669**	1	.681**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K514	Pearson Correlation	.346**	.463**	.432**	.354**	.402**	.376**	.411**	.436**	.287**	.432**	.526**	.484**	.681**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
Y5	Pearson Correlation	.692**	.782**	.737**	.728**	.725**	.702**	.681**	.776**	.715**	.661**	.707**	.596**	.731**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 3.2. Output Pengujian Validitas Harapan

- Dimensi Keandalan**

**Correlations**

		K11	K12	K13	K14	Y1
K11	Pearson Correlation	1	.463**	.506**	.572**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
K12	Pearson Correlation	.463**	1	.647**	.514**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123
K13	Pearson Correlation	.506**	.647**	1	.684**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	123	123	123	123	123
K14	Pearson Correlation	.572**	.514**	.684**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123
Y1	Pearson Correlation	.786**	.795**	.862**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123







[illegible]

- **Dimensi Bukti Fisik**

## Correlations

		K51	K52	K53	K54	K55	K56	K57	K58	K59	K510	K511	K512	K513	K514	Y5
K51	Pearson Correlation	1	.715	.665	.678	.717	.785	.659	.667	.625	.418	.498	.474	.558	.494	.828
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K52	Pearson Correlation	.715	1	.634	.501	.726	.643	.637	.583	.607	.510	.522	.604	.625	.543	.806
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
K53	Pearson Correlation	.665	.634	1	.641	.596	.638	.588	.485	.430	.476	.463	.448	.480	.346	.721



K514	Pearson Correlation	.494**	.543**	.346**	.458**	.561**	.555**	.491**	.619**	.641**	.461**	.432**	.705**	.695**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
Y5	Pearson Correlation	.828**	.806**	.721**	.787**	.847**	.892**	.853**	.860**	.817**	.622**	.695**	.738**	.783**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123

#### Lampiran 4. Hasil Pemeriksaan Reliabilitas dengan *Software*

##### Lampiran 4.1. Output Pengujian Reliabilitas Kenyataan

- Dimensi Keandalan**

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

- Dimensi Ketanggapan**

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	8

- Dimensi Empati**

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	4

- Dimensi Jaminan**

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	12

- Dimensi Bukti Fisik**

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	14

## Lampiran 4.2. Output Pengujian Reliabilitas Harapan

- Dimensi Keandalan**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4

- Dimensi Ketanggapan**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	8

- Dimensi Empati**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	4

- Dimensi Jaminan**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	12

- Dimensi Bukti Fisik**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	14

## Lampiran 5. Perhitungan Karakteristik Responden

- Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	IPA		Jumlah	%	IPS		Jumlah	%
Laki	26	17	43	45	6	3	9	33
Perempuan	21	32	53	55	9	9	18	67
<b>Jumlah</b>			<b>96</b>	<b>100</b>	<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>100</b>

- **Berdasarkan Asal SMP**

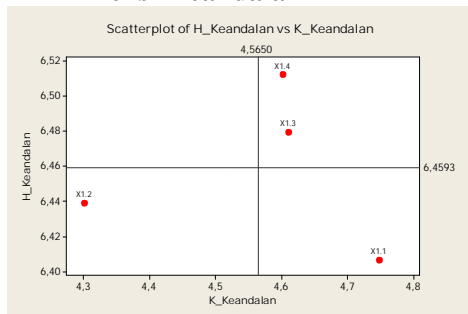
Asal SMP	Jumlah	%
Negeri	122	99
Swasta	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

- **Berdasarkan Asal Kecamatan**

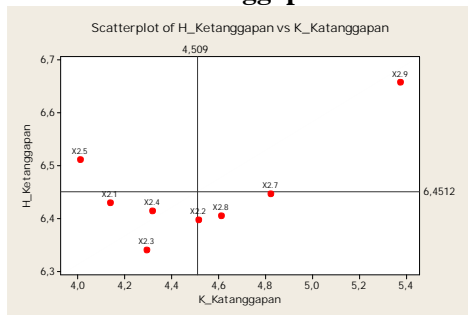
Asal Kecamatan	Jumlah	%
Kec. Kota	88	72
Non Kec.Kota	35	28
<b>Jumlah</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

## Lampiran 6. *Output* Analisis Kuadran

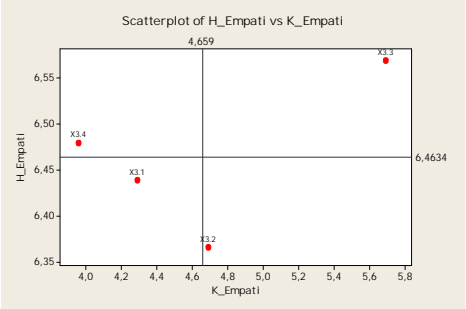
- **Dimensi Keandalan**



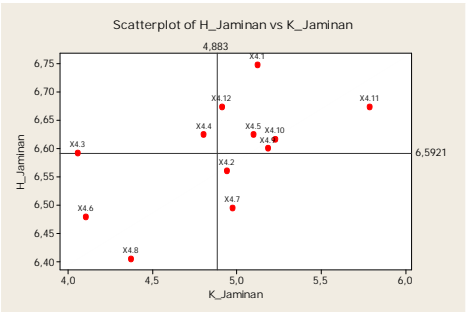
- **Dimensi Ketanggapan**



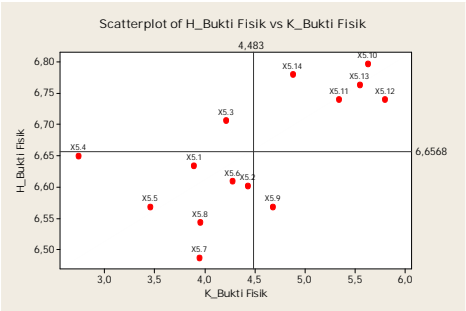
• **Dimensi Empati**



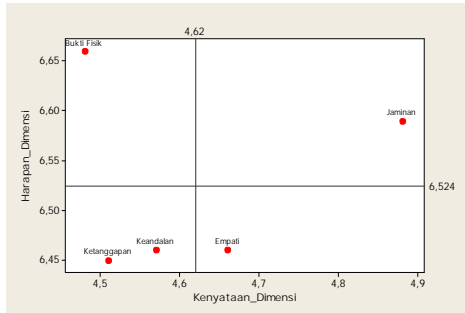
• **Dimensi Jaminan**



• **Dimensi Bukti Fisik**



- ## Kelima Dimensi



## Lampiran 7. Output Analisis *Paired T* Kuadran II

### Paired T-Test and CI: Kenyataan\_13; Harapan\_13

Paired T for Kenyataan\_13 - Harapan\_13

95% CI for mean difference: (-2,089; -1,651)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -16,89 P-Value = 0,000

MTB > Paired 'Kenyataan\_14' 'Harapan\_14'.

### Paired T-Test and CI: Kenyataan\_14; Harapan\_14

Paired T for Kenyataan\_14 - Harapan\_14

95% CI for mean difference: (-2,146; -1,675)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -16,07 P-Value = 0,000

MTB > Paired 'Kenyataan\_41' 'Harapan\_41'.

### Paired T-Test and CI: Kenyataan\_41; Harapan\_41

Paired T for Kenyataan\_41 - Harapan\_41

95% CI for mean difference: (-1,828; -1,424)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -15,91 P-Value = 0,000

MTB > Paired 'Kenyataan\_412' 'Harapan\_412'.

### Paired T-Test and CI: Kenyataan\_412; Harapan\_412

Paired T for Kenyataan\_412 - Harapan\_412

95% CI for mean difference: (-1,996; -1,532)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -15,05 P-Value = 0,000

MTB > Paired 'Kenyataan\_514' 'Harapan\_514'.

### Paired T-Test and CI: Kenyataan\_514; Harapan\_514

Paired T for Kenyataan\_514 - Harapan\_514

95% CI for mean difference: (-2,147; -1,658)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -15,41 P-Value = 0,000

## Lampiran 8. Surat Keterangan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS PENDIDIKAN  
UPT. SMAN 1 SUMENEP  
Jalan Perumahan Timur No. 1 Telp. 0328-662368 Fax. 0328-665987  
SUMENEP

Kode Pos 69411

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 421.3/040/101.6.31/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala UPT. SMA Negeri 1 Sumenep :

Nama : H. SYAMSUL ARIFIN, S.Pd, M.Si  
NIP : 10710302 199703 1 008  
Pangkat/Golongan : Pembina Tk. I, IV/b

menerangkan bahwa :

Nama : NOVI KRISWINDARI  
NIM : 1313030002  
Perguruan Tinggi : Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya

memberikan izin melaksanakan kegiatan Penelitian di UPT. SMA Negeri 1 Sumenep untuk kepentingan pengambilan data dari tgl. 19 Januari s/d 28 April 2017 Judul Penelitiannya adalah :

**"ANALISIS KEPUASAAN SISWA TERHADAP TINGKAT PELAYANAN  
PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUMENEP"**

Surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sumenep, 03 Januari 2017  
KEPALA UPT. SMAN 1 SUMENEP  
  
H. SYAMSUL ARIFIN, S.Pd, M.Si  
Pembina Tk. I, IV/b  
10710302 199703 1 008



## Lampiran 9. Surat Pernyataan Kevalidan Data

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Departemen Statistika  
Bidang Fakultas Vokasi ITS :

Nama: Novi Kriswindari

NRP : 1313030002

Menyatakan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini merupakan data primer  
yang diambil secara langsung yaitu,

Sumber : Data Primer.

Keterangan : Kuisioner Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di  
SMA Negeri 1 Sumenep

Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila terdapat pemalsuan  
data, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mengetahui  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

(Dra. Destri Susilaningrum, M.Si)  
NIP. 19601213 198601 2 001

Surabaya, 15 Juni 2017  
Yang Membuat Pernyataan

(Novi Kriswindari)  
NRP. 1313030002

**Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian**

 A photograph showing the front entrance of SMA Negeri 1 Sumenep. The building is a two-story structure with a red-tiled roof and a sign above the entrance. A motorcycle is parked on the left, and a car is partially visible on the right.	<p>Tampak depan SMA Negeri 1 Sumenep</p>
 A photograph of the main entrance gate of SMA Negeri 1 Sumenep. The gate is made of stone pillars and has a sign. Several motorcycles are parked in front of the gate.	<p>Gerbang masuk utama SMA Negeri 1 Sumenep</p>
 A photograph showing three female students in white hijabs sitting at a desk in a classroom. They are looking at and filling out research questionnaires.	<p>Salah satu siswa yang sedang mengisi kuisisioner penelitian di dalam kelas</p>

## BIODATA PENULIS



Penulis, yang dikenal dengan nama panggilan Novi atau akrab dipanggil mbak Novi memiliki nama lengkap Novi Kriswindari. Penulis lahir di Sumenep, 21 april 1995. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dengan ayah bernama Sukadarisman dan Ibu bernama Kustiyani. Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah Taman Kanak An-Nur (2000-2001), SDN Pangarangan I Sumenep (2002-2007), SMP Negeri I Sumenep (2008-2010).

dan SMA Negeri 1 Sumenep (2011-2013). Penulis mendaftar ke Jurusan Statistika ITS pada Program Studi Diploma melalui Seleksi Masuk ITS (SMITS) angkatan 2013 dan tercatat dengan NRP 1313030002. Selama kuliah di ITS, penulis kos di Jalan Gebang Kidul No.87 Surabaya. Penulis pernah ikut sera sebagai panitia di acara Pekan Raya Statistika di bagian Finance dan penulis aktif mengikuti acara-acara seminar yang diadakan ITS. Segala kritik, saran dan pertanyaan untuk penulis dapat dikirimkan melalui alamat email [nkriswindari@gmail.com](mailto:nkriswindari@gmail.com) atau jika kurang jelas dapat menghubungi di No. 08523137922. Terima kasih.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*